



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DIPLOMADO EN GESTION UNIVERSITARIA

**Educación Continua, una manera diferente de autogestión:
El caso de estudio del Departamento de Capacitación
Turística ICTUR de la Facultad de Ciencias de la
Hospitalidad.**

Autora: Diana López Molina

Director: Doctor Ernesto Cañizares

Cuenca – Ecuador

2011



INTRODUCCIÓN

El Instituto de Capacitación Turística de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, requiere de diseñar y establecer un programa de capacitación constante y sostenible, coherente con la política nacional y las necesidades de la comunidad, lo que determinará el éxito de esta aplicación y su misma sostenibilidad.

El establecimiento de esos principios de coherencia determina un escenario trológico:



El trabajo de investigación, está dirigido a la determinación y caracterización de la demanda en el espacio comunitario, así como al diseño del perfil del Programa de Capacitación Continua del ICTUR, con el fin de facilitar su análisis y puesta en marcha en la institución.



1. ESTRUCTURA LÓGICA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

CONTINUA

Al desarrollar el escenario trológico referido inicialmente, es necesario determinar las características de la participación e influencia efectiva de cada uno de sus componentes. Este relacionamiento puede graficarse de la siguiente forma:



Caracterización de los elementos:

1.1 PLANDETUR 2020 – Programa Nacional de Capacitación Turística

PNCT

Ejecutor: Ministerio de Turismo

Tipo de ejecutor: Público – Autoridad nacional

Tipo de elemento: Política nacional de turismo



Objetivos del PNCT

- Fortalecer al sector turístico a través de la transferencia de conocimientos técnicos y el desarrollo de habilidades y destrezas.
- Involucrar a todos los actores
- Mejorar los estándares de calidad en la prestación del servicio turístico

Módulos de formación

- Gestión de calidad y buenas prácticas de turismo sostenible
- Formador de formadores
- Competencias laborales
- Jóvenes productivos y emprendedores
- Gestión de destinos turísticos
- Comida típica
- Empresarios turísticos
- Pequeños turistas
- Guías especializados y nativos
- Negocios turísticos productivos
- Turismo comunitario



Vinculación efectiva con el programa

- El PNCT del PLANDETUR 2020, determina la política nacional de capacitación turística que a su vez, es marco referencial para la acreditación académica y ocupacional en el área turística; así, la coherencia general y específica con los lineamientos del PNCT, garantiza la regularización de los beneficiarios de los programas de capacitación.
- La temática que plantea el PNCT nos permite visualizar la política estatal del turismo y por medio de esta visualización, crear alternativas comunitarias desde las iniciativas de los capacitados para la inclusión efectiva de sus comunidades en la dinámica del fomento al turismo enmarcado en los programas gubernamentales.
- La política nacional de turismo, referida en la Ley de Turismo y el PNCT, nos permite fijar los parámetros para el análisis de la demanda y la definición del perfil de la oferta, desde dos puntos de referencia:

a. Actividades turísticas (*Art. 5 Ley de Turismo; RO 733 del 27 de julio del 2002*). Esta lista nos permitirá en el análisis de la demanda, la



conceptualización y caracterización de las zonas de influencia del programa. Así, se determinarán las perspectivas potenciales en las diferentes localidades y sus actividades principales que a su vez, permiten visualizar las diferentes necesidades de capacitación que serán cubiertas dentro del marco temático del PNCT. En cuanto al perfil de la oferta, nos permitirá precisar las necesidades y prioridades para la aplicación del programa de capacitación.

- b. Módulos de capacitación.** (*Programa Nacional de Capacitación Turística PNCT, Ministerio de Turismo 2009*). Los módulos de capacitación definidos en el PNTC, determinarán el perfil de los syllabus y contenidos de los componentes del programa del ICTUR en todas sus áreas temáticas de aplicación, según las necesidades encontradas sobre la base del parámetro legal sobre la actividad turística. Para la definición de la oferta, nos permitirá establecer un plan temático práctico y priorizado, es decir, aplicable a las realidades locales y fortaleciendo aspectos que permitan evidencias de desarrollo al corto plazo.



1.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Ejecutor: ICTUR Facultad Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca

Tipo de ejecutor: Público – Académico

Tipo de elemento: Necesidades de Capacitación

CUADRO No. 1

Servicios turísticos

Provincia del Azuay – Caracterización cantonal (de acuerdo a mayor visitación turística)

Conceptualización (*Art 5. Ley de Turismo RO. 733 29 de Julio de 2002*)

- Operación; entidades turísticas locales, que prestan servicios turísticos y de transporte, guía y otros complementarios a su producto.
- Alojamiento; alojamiento y descanso
- Alimentación; empresas locales de servicios gastronómicos tradicionales – típico
- Transporte; empresas locales dedicadas al traslado entre y dentro de los destinos turísticos
- Intermediación; empresas locales, agencias de servicios turísticos, organización de eventos y congresos



	SERVICIOS TURÍSTICOS				
CANTONES	Operación	Alojamiento	Alimentación	Transporte	Intermediación
Cuenca					
Chordeleg					
Girón					
Gualaceo					
Paute					
Sevilla de Oro					
Sigsig					

Elaborado por: Diana López Molina

CUADRO No. 2

Necesidades de capacitación sobre servicios turísticos determinados por cantón
Provincia del Azuay – Caracterización cantonal (de acuerdo a mayor visitación turística)

Conceptualización (*Programa nacional de capacitación turística PNCT 2009*)

- Necesidades de capacitación; se encuentran enmarcadas dentro de los módulos establecidos en el PNCT



Cantones	Tipo de Turismo	Servicios Turísticos	Necesidades de Capacitación
Cuenca	Turismo Cultural y Religioso	Recorridos a los sitios patrimoniales Conocimiento de las técnicas Artesanales	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de calidad y buenas practicas del turismo sostenible - Formador de formadores
		Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Recepcionista Polivalente - Camarera de Pisos - Ama de Llaves - Hospitalidad
	Turismo Natural	Deportes de Aventura Caminatas Avistamiento de Aves	<ul style="list-style-type: none"> - Guías Naturalistas - Formador de Formadores - Turismo Sostenible



	Turismo Gastronómico	Comida Típica Comida Internacional	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador de Empresas de Restaurante - Mesero Polivalente - Cocinero polivalente - Seguridad alimentaria para personal operativo - Hospitalidad
Gualaceo	Turismo Gastronómico	Comida Típica	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador de Empresas de Restaurante - Mesero Polivalente - Cocinero polivalente - Seguridad alimentaria para



			personal operativo - Hospitalidad
		Alojamiento	- Recepcionista Polivalente - Camarera de Pisos - Ama de Llaves - Hospitalidad
Chordeleg			
Sigsig	Turismo Gastronómico	Comida Típica	- Administrador de Empresas de Restaurante - Mesero Polivalente - Cocinero polivalente - Seguridad alimentaria para personal operativo



			- Hospitalidad
	Turismo de Aventura	Recorridos	- Guías Naturalistas - Gestión de calidad y buenas practicas del turismo sostenible
	Turismo Cultural	Visita sitios arqueológicos	- Gestión de calidad y buenas practicas del turismo sostenible - Formador de formadores - Guías Nativos
Girón	Turismo Gastronómico	Comida Típica	- Administrador de Empresas de Restaurante - Mesero Polivalente - Cocinero polivalente



			<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad alimentaria para personal operativo - Hospitalidad
Paute	Turismo de Aventura	Recorridos	<ul style="list-style-type: none"> - Guías Naturalistas - Gestión de calidad y buenas practicas del turismo sostenible
Sevilla de Oro			

Elaborado por: Diana López Molina

CUADRO No. 3

Formación Express para necesidades de capacitación sobre servicios turísticos

Provincia del Azuay – Caracterización temática (áreas)

Conceptualización (*Instituto de Capacitación Turística ICTUR FCH UDC*)



- Formación express; cursos cortos dirigidos a temáticas y públicos específicos, dirigidos a dotar y mejorar las destrezas en la prestación de servicios turísticos del área gastronómica (actualmente).

Área	Servicios que presta	Necesidades de Capacitación
Gastronómica	Cursos de cocina de corta duración	<ul style="list-style-type: none"> - Panadería - Repostería - Parrilladas - Cortes - Bocaditos - Cocina Ecuatoriana - Cocina Internacional - Coctelería - Cata de Vinos - Cocina para niños - Cocina saludable



1.3 Desarrollo de la Oferta de Capacitación

Ejecutor: ICTUR Facultad Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca

Tipo de ejecutor: Público – Académico

Tipo de elemento: Oferta de Planes de Capacitación

Estructura metodológica: Constructivismo

“El constructivismo es una corriente de la didáctica que se basa en la teoría del conocimiento constructivista. Postula la necesidad de entregar al alumno herramientas que le permitan crear sus propios procedimientos para resolver una situación problemática, lo cual implica que sus ideas se modifiquen y siga aprendiendo. El constructivismo en el ámbito educativo propone esquema en donde el proceso de enseñanza-aprendizaje se percibe y se lleva a cabo como proceso dinámico, participativo e interactivo del sujeto, de modo que el conocimiento sea una auténtica construcción operada por la persona que aprende (por el «sujeto cognoscente»).

Se considera al alumno como poseedor de conocimientos que le pertenecen, en base a los cuales habrá de construir nuevos saberes. No pone la base genética y hereditaria en una posición superior o por encima de los saberes. Es decir, a partir de los conocimientos previos de los educandos, el docente guía para que los estudiantes logren construir conocimientos nuevos y significativos, siendo ellos los actores principales de su propio aprendizaje. Un sistema educativo que adopta el constructivismo como línea psicopedagógica se orienta a llevar a cabo un cambio educativo en todos los niveles.”¹

Se considera como específicamente aplicable a la técnica constructivista de Piaget, sobre la base de comprender que los procedimientos y experiencia propia del estudiante, están íntimamente relacionadas con su realidad social, natural y turística, entornos que conoce quizá desde su niñez y cuyos espacios domina cotidianamente,

¹ [http://es.wikipedia.org/wiki/Constructivismo_\(pedagog%C3%ADa\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Constructivismo_(pedagog%C3%ADa)). Actualizado el 25/10/2011



por lo que la capacitación se orienta directamente a proveer herramientas que le conviertan en apto para aprovechar esos conocimientos que le pertenecen, a través de estrategias productivas y un sistema solidario que derive en su desarrollo económico familiar y el de su comunidad, convirtiendo al ejecutor en un agente de desarrollo.

Las estructuras construidas sobre estas herramientas de productividad y solidaridad, añadidas al conocimiento de los alumnos sobre su entorno garantizan resultados prácticos, aplicables desde sí mismas a realidades comunitarias específicas y sostenibles en el tiempo por el carácter inclusivo, no intervencionista y solidario de la aplicación del programa. Sobre esta base teórico – metodológica se diseña el siguiente esquema de contenidos para la oferta de capacitación hotelera:

1.3.1 OFERTA DE CAPACITACION HOTELERA

Objetivos Generales

- Dar a conocer a los participantes, las particularidades de la operación de un establecimiento de alojamiento.
 - Conocer las características y responsabilidades específicas de cada función dentro del esquema de operación de un hotel.
 - Desarrollar técnicas y destrezas para cada función en el campo específico de sus responsabilidades.
 - Sensibilizar a los participantes de cada área acerca de la importancia de la hospitalidad y el servicio al cliente.
-
- **Recepcionista Polivalente:**
 - Establecimientos Turísticos



- Tipos y clasificación de los establecimientos turísticos
- Tipos de establecimientos hoteleros
- Los Departamentos del Hotel, Habitaciones, Alimentos y Bebidas, -
Administración – Contabilidad y Mantenimiento.
- Servicio y atención al Cliente

- **Camarera de Pisos**

- Establecimientos Turísticos, 5 horas
- Generalidades y Conceptos
- Que son los establecimientos turísticos
- Tipos y clasificación de los establecimientos turísticos
- Establecimientos Hoteleros
- Tipos de establecimientos hoteleros
- Servicios que prestan
- El Servicio de Ama de Llaves
- Técnicas de una camarera.
- Servicio al Cliente

- **Ama de Llaves**

- Lavandería



- Higiene y limpieza de habitaciones
- Mantenimiento

- **Hospitalidad**

- Establecimientos Turísticos
- Generalidades y Conceptos
- Qué son los establecimientos turísticos
- Tipos y clasificación de los establecimientos turísticos
- Atención al Cliente
- Visión de Servicio al Cliente
- Relaciones Humanas, Psicología del Consumidor

1.3.2 OFERTA DE CAPACITACION EN SERVICIOS DE RESTAURACION

Objetivos Generales

- Dar a conocer a los participantes, pautas y normas para la manipulación de Alimentos
- Dar a conocer los cuidados y las condiciones del Establecimiento para expendio de alimentos y bebidas.



- Dar a conocer técnicas de preparación de los alimentos, la elaboración de nuevos platos con ingredientes tradicionales y la presentación de los mismos.
- Dar a conocer a los participantes, las particularidades de la operación de un establecimiento de alimentos y bebidas.
- Conocer las características y responsabilidades específicas de cada función dentro del esquema de operación de un establecimiento de alimentos y bebidas.
- Conocer las técnicas de servicio y ventas a la mesa.
- Desarrollar técnicas y destrezas para cada función en el campo específico de sus responsabilidades.
- Sensibilizar a los participantes de cada área acerca de la importancia de la hospitalidad y el servicio al cliente.
- Dar a conocer el manejo y administración de una empresa de restaurante
- Analizar la rentabilidad de una empresa de restaurantes
- Conocer de manera general de las diferentes áreas funcionales que se compone una empresa de restauración
- **Administrador de Empresas de Restaurante**
 - Elaboración y desarrollo de un plan de negocios
 - Herramientas básicas de la administración de empresas de restauración



- La calidad dentro del servicio de restauración
- Areas básicas de funcionamiento de una empresa de restauración
- El recurso humano dentro de la administración de empresas de restaurantes
- Organización de la cocina y del servicio de alimentos y bebidas
- Elaboración del Menús típicos
- Elaboración de platos típico y su presentación

- **Mesero Polivalente**

- Perfil del Establecimiento
- Apoyo ligado al cliente
- Técnicas Básicas de Servicio
- Servicio a la Mesa
- El Cliente
- Tipos de Servicio
- El Menú
- La Venta

- **Cocinero Polivalente**

- Técnicas Culinarias
- Gestión de Alimentos y Bebidas
- Panadería y Pastelería



- Cocina Nacional
- Planificación de menús y cartas
- Control de inventarios, compras y bodegas

- **Seguridad alimentaria para personal operativo**
 - La organización de los procesos en el área de alimentos
 - Enfermedades de transmisión alimentarias.
 - Fuentes de contaminación y alteración de los alimentos.
 - Métodos de protección y conservación de los alimentos y buenas prácticas de higiene.
 - Las buenas prácticas de manufactura

- **Hospitalidad**
 - Concepto e importancia
 - La prestación de servicios dentro de la actividad turística
 - La atención a cliente y el servicio

1.3.3. OFERTA DE CAPACITACION TURISTICA

Objetivos Generales

- Conocer las técnicas de interpretación y comunicación



- Diseñar guiones turísticos
 - Identificar nuevos espacios turísticos
 - Conocer el manejo de grupos
 - Identificar el desarrollo de productos turísticos
 - Dar a conocer la importancia de la calidad en la prestación de servicios turísticos
 - Identificar las buenas practicas para el desarrollo de un turismo sostenible
 - Desarrollar habilidades de comunicación
 - Dar a conocer las técnicas para un proceso de enseñanza-aprendizaje
-
- **Gestión de calidad y buenas prácticas del turismo sostenible**
 - Generalidades de la Sostenibilidad Turística
 - La calidad en la prestación de servicios turísticos
 - La aplicación de las buenas practicas
-
- **Formador de formadores**
 - Dimensiones del Proceso de Capacitación.
 - Fases del Proceso Formativo.
 - PNL: Los Sentidos y el Aprendizaje.
 - El Proceso de Aprendizaje.
 - Como hablar en público



- Ética en los discursos

- **Guías Nativos**

- Técnicas de Guiar
- Animación Turística
- Técnicas de inventario y evaluación de atractivos turísticos
- Diseño de Rutas Turísticas

1.3.4 OFERTA DE CAPACITACION DE FORMACION EXPRESS

Objetivo Generales

- Ofertar cursos de cocina cortos dirigidos al público en general
- Buscar la vinculación con la colectividad mediante la oferta de cursos de cocina
- Ofertar cursos en diferentes temáticas que permita al asistente un conocimiento y la adquisición de destrezas en la preparación de diferentes platos y bebidas.

- **Panadería**

- Ingredientes básicos
- Preparación de diferentes tipos de pan



- Técnicas de panadería
- **Repostería**
 - Preparaciones básicas de la repostería
 - Técnicas de repostería
 - Presentación de los diferentes postres
- **Parrilladas**
 - Como encender una parrilla
 - Conocimiento de los cortes
 - Acompañamientos
 - Técnicas de preparación de las carnes
- **Bocaditos**
 - Elaboración de bocaditos de sal
 - Elaboración de bocaditos de dulce
 - La presentación de los bocaditos
- **Cocina Ecuatoriana**
 - Elaboración de diferentes platos de las regiones del Ecuador
 - Técnicas de preparación



- **Cocina Internacional**

- Los principales platos de los diferentes continentes
- Ingredientes básicos
- Técnicas de preparación

- **Coctelería**

- Tipos de licores
- Carta de cocteles
- Elaboración y preparación de cocteles y su presentación

- **Cata de Vinos**

- La historia del vino
- Clases de vinos
- Como catar un vino
- El vino y su maridaje

- **Cocina para niños**

- Elaboración de recetas sencillas para niños
- Adquisición de diferentes técnicas en la preparación de las recetas.



- **Cocina saludable**
 - La importancia de la cocina saludable
 - La buena nutrición
 - La preparación de alimentos saludables y sus beneficios



2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La capacitación del recurso humano dentro del sector turístico es muy importante para la prestación de servicios de calidad, por lo que se debe propender por parte de la empresa pública y privada llevar a cabo programas de formación del personal operativo de acuerdo a sus propias necesidades y a las exigencias del mercado.

El Ministerio de Turismo del Ecuador, a través de su Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT), ha identificado las áreas prioritarias de formación en la prestación de servicios relacionados con la actividad turística, gastronómica y hotelera, las mismas que se enmarcan dentro de las necesidades de capacitación del sector turístico de la provincia del Azuay y sus cantones.

El estudio realizado ha permitido la identificación de las áreas prioritarias de capacitación dentro del sector turístico, gastronómico y hotelero, permitiendo el desarrollo y la aplicación de nuevas herramientas dentro de la oferta de capacitación del ICTUR, la misma que puede ser ofertada a la empresa



privada, así como también analizada y adecuada a las necesidades mas emergentes de cada una de ellas.

El Instituto de Capacitación Turística de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, en base a los resultados de este estudio propone el diseño de un programa de capacitación coherente con la política nacional y las necesidades de la comunidad, lo que determinará el éxito de esta aplicación y su misma sostenibilidad.

El desarrollo de este estudio pudo también ver la falta de interés por parte de la empresa privada en el desarrollo o aplicación de planes de capacitación para el personal operativo, en el área turística y hotelera principalmente, por lo que se recomienda que la Oferta de Formación Express que ha sido analizada siga enfocada al sector gastronómico por el momento mientras la empresa privada toma conciencia de la importancia de la preparación y mejora continua de su recurso humano.

De igual forma se recalca que la propuesta de capacitación que se ha desarrollado en este estudio cumple con los objetivos del Programa Nacional de Capacitación Turística que desarrolla el Ministerio de Turismo a través del PLANDETUR 2020, fortaleciendo al sector turístico a través de la



transferencia de conocimientos técnicos y el desarrollo de habilidades y destrezas, involucrando a todos los actores con el objetivo de mejorar la calidad en la prestación de servicios turísticos, así también es el marco referencial para la acreditación académica y ocupacional en el área turística.



3. BIBLIOGRAFIA

Arredondo Galvan. V.M. (sd). *El papel de la Educación Continua en la Competitividad Internacional* Opgeroepen op julio 04, 2011, van <http://www.anuies.mx/servicios/publicaciones/revsup/res081/txt7.htm>

Fainholc, B. (sd). *La Calidad en la Educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo* Opgeroepen op julio 04, 2011, van RED, Revista de Educación a Distancia, 12: <http://www.im.es/ead/red/12/fainhplc.pdf>.

Ferrando, J. (sd). *Universidad de Chile. Evaluación de la calidad de la Educación Continua, Posgrados y Postítulos:* http://www.cned.cl/public/secciones/seccionpublicaciones/doc/36/cse_resume_n163.pdf

Lore Schuter, Hanne; García Vereno, Ma. de la Soledad. (sd). *Universidad Iberoamericana. Planeación Estratégica 2000-2010:*



<http://www.uia.mx/uiainstitucional/planeacion/programas/planeacion/ProgramasDepartamentales/PPsicologia/EduConPS.html>

Ministerio de Relaciones Laborales. (2010). *Ministerio de Relaciones Laborales*. Opgeroepen op junio 11, 2011, van <http://www.ministerioderelacioneslaborales.gob.ec>

SENESCYT. (2010, octubre martes). *SENESCYT*. Opgeroepen op junio 10, 2011, van SENESCYT: http://www.senescyt.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=29ad2ecf-15aa-4110-9d82-e5994ca36d72&groupId=10156

Vessuri, H. M. (1993, mayo-agosto) *OEI Revista Iberoamericana de Educación*. Opgeroepen op julio 04, 2011, van Organizaciones de los Estados Americanos: <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie02a06.htm>.

Ministerio de Turismo. *Programa nacional de capacitación turística PNCT 2009*. http://www.turismo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1609&Itemid=178



Ministerio de Turismo *Ley de Turismo* 2002.

http://www.captur.com/Docs/Ley_de_Turismo.pdf



INDICE

	Página
Introducción	2
1. Estructura Lógica del Programa de Capacitación Continua	3
1.2 Análisis de la Demanda	7
1.3 Desarrollo de la Oferta de Capacitación	15
1.3.1 Oferta de Capacitación Hotelera	16
1.3.2 Oferta de Capacitación en Servicios de Restauración	18
1.3.3 Oferta de Capacitación Turística	21
1.3.4 Oferta de Capacitación de Formación Express	23
2. Conclusiones y Recomendaciones	27
3. Bibliografía	30